

# 全民監督公共工程

## 103 年上半年度執行檢討會議紀錄

壹、時 間：103 年 8 月 20 日（星期三）下午 3 時

貳、地 點：本會 10 樓第 1 會議室

參、主持人：本會顏副主委久榮

肆、出席單位及人員：如簽到表

記錄：黃高駿

伍、結論：

### 一、103 年上半年度推動辦理情形及應配合事項

決議：

- (一) 103 年上半年度通報案件 948 件，通報工程類別主要以交通運輸類型(道路工程)、環境類型(汙水下水道工程)及建築工程為主(合計 51.11%)，通報缺失以安全措施不足為多(25.76%)，如由民眾觀點來看，前開工程類別及缺失乃影響人民行、住及安全，為人民最切身相關的事務，請各主管機關督促所屬機關於施工期間針對該項目多加注意，避免施工持續影響民眾相關權益。
- (二) 請本會業務單位工管處應將各機關受理通報件數占在建工程之比率作為一項指標，當作各機關自我檢視的標準之一。
- (三) 本年度通報案件之結案率(100%)、滿意度(73.46%)及平均處理天數(7.1 天)，平均處理天數雖較去年略為增加 0.6 天，惟滿意度較去年大幅提升 20%。本年度以提升案件滿意度為施政目標，上半年度績效非常良好，請主管機關持續加強審核所屬案件之改善成果，結案前請詳加確認改善完成後方予結案，避免主辦機關避重就輕未針對民眾反映事項予以回應，造成民眾觀感不佳。另與通報民眾溝通方面，請以同理心對待，若無法依民眾需求改善，請詳細說明原因及窒礙因素。另處理天數部分可

以看出以都會區（5都）明顯較其他地區為低，由此亦可間接看出機關內部對於全民督工的重視程度。

- (四) 本會為提升資訊系統使用功能、資訊安全及案件處理滿意度，已開發完成二代全民督工系統於103年5月7日上線使用，並針對民眾滿意度調查不滿意案件研議精進措施，及於系統配合新增多項功能。爾後各機關如有使用問題或建議，歡迎來電指教。
- (五) 關於泛公股民營公司（如中華電信、欣欣天然氣等公司）涉及道路挖掘缺失通報案件，經本會6月5日邀集相關機關討論獲致共識，未來通報案件將分由路權機關依道路挖掘管制機制要求改善，請各主管機關協助配合辦理。
- (六) 為加強推廣全民督工APP應用程式，本會於6月6日發函予各主管機關，請各主管機關於工程告示牌中增列宣導文字，全面推廣全民督工APP以提升能見度。103年上半年度採用APP程式通報案件為143件，占全部案件約15%(143/948)，下載次數亦提升至4,038次，未來本會將持續加強向民眾宣導多加利用APP方式通報，請各主管機關協助配合辦理。另請工管處研究如民眾以智慧型手機APP通報之案件，可否直接以簡訊回覆通報人案件處理情形。
- (七) 關於全民督工二代系統通知電子郵件部分機關接收後為亂碼，且被伺服器判定為垃圾信一事，請工管處研究解決方式，並於兩週內改善完成。

## 二、討論議題

- (一) 建立標竿學習機制（報告機關：臺南市、新北市政府）：  
決議：

1. 臺南市政府嚴格控管案件處理品質及時效，重視民眾反映且有相關回饋管理機制，本（103）年上半年度案件平均處理天數更下降至1.55天，為掌握處理時效之最

佳機關，且滿意度仍維持 100%，機關對於案件處理能深入了解，用服務的精神對待通報人，態度深得民心，執行成效非常良好。

2. 新北市政府服務數量多，管控制度完整嚴謹，並能研提精進措施提升成效，本（103）年上半年度受理案件達 212 件，為各機關之最，且滿意度亦達 83.2%，高於各機關平均值 72.46%，推動情形非常值得肯定。
3. 本次非常感謝臺南市政府及新北市政府的經驗分享，簡報資料本會將置於督工網站供各機關下載，也希望其他機關能參考其推動機制，以提升全民督工整體推動績效。
4. 請推動績效優良之機關對於相關主管、承辦人員應予以適當獎勵。

## （二）內部管控制制（報告機關：交通部）：

**決議：**感謝交通部提出內部運作機制報告，因交通部（103）年上半年度受理案件達 124 件，為中央部會最多之機關，且所屬機關較多，請交通部針對案件處理時效流程再予強化管制，並確實執行，避免案件逾期情形發生。

陸、臨時動議(無)

柒、散會（下午 4 時 50 分）

（以下空白）